

► communiqué de presse

16/08/2018

Appelez le 1722 en cas de tempête ou d'orage lorsque personne n'est en danger de mort**Correspondant:** Ophélie Boffa**T:** 02 500 25 88**E-mail:** ophelie.boffa@ibz.fgov.be**G:** 0470 32 67 39

Appelez le 1722 en cas de tempête ou d'orage lorsque personne n'est en danger de mort

L'Institut Royal Météorologique de Belgique (IRM) émet une alerte code jaune pour ce soir et cette nuit. Le SPF Intérieur activera dès lors le numéro 1722 en début de soirée. Il est important de rappeler que le numéro 1722 n'est pas un numéro d'urgence. Seuls le 112 (pompiers, ambulance) et le 101 (police) sont des numéros d'urgence.

L'activation du numéro 1722 a lieu à titre préventif si une tempête ou un orage sont annoncés, mais n'implique aucun jugement de valeur quant à la gravité de l'alerte ou des dommages susceptibles d'être causés. Ce n'est pas parce que le numéro 1722 est activé qu'il faut toujours supposer qu'il fera mauvais partout et/ou qu'il peut y avoir beaucoup de dégâts. Même en cas de dégâts ou d'inondations pouvant survenir très localement lors d'un code jaune, les citoyens demandent parfois massivement l'intervention des services d'incendie. C'est la raison pour laquelle, depuis plusieurs mois, le numéro est activé non seulement pour le code orange de l'IRM, mais aussi pour le code jaune. Si le numéro 1722 n'est pas actif à ce moment-là, il va sans dire que les gens composent le 112 et le risque que l'aide ne puisse pas être fournie à temps à quelqu'un qui en a vraiment besoin est réel. Et dans le cas d'un appel pour une insuffisance cardiaque, par exemple, chaque seconde compte.

A terme, l'objectif est de faire du numéro 1722 un numéro disponible en permanence. Une activation lors de certaines prévisions météorologiques ne sera alors plus nécessaire.

Veillez donner la priorité aux personnes en danger de mort

Le numéro 1722 vise à inciter les citoyens à ne pas appeler les numéros d'urgence lorsqu'il ne s'agit pas d'une situation comportant un risque potentiellement vital.

Avant l'introduction du numéro 1722, tous les citoyens appelaient en masse le numéro 112 pendant ou après le passage d'une tempête ou d'un orage (ou après de fortes pluies). Les personnes qui avaient besoin d'une aide médicale urgente ou d'une aide urgente des services d'incendie devaient dès lors attendre souvent très longtemps avant d'avoir un opérateur du centre d'appels urgents 112 en ligne. Dans la province de Flandre orientale, cela a entraîné la mort d'un citoyen qui, lors d'une violente tempête, a tenté à plusieurs reprises de contacter le centre d'appels urgents 112, mais n'y est pas parvenu en raison du grand nombre d'appels.

Le numéro 1722 et son activation vise précisément à prévenir de telles tragédies en détournant les questions relatives aux interventions non urgentes des services d'incendie des numéros d'urgence.

Rue de Louvain 1
1000 BruxellesT 02 500 21 11
F 02 500 23 65

Faites preuve de patience et restez en ligne

Tout est fait pour aider le citoyen le plus rapidement possible, mais il est important de savoir que pendant ou après une tempête ou un orage, les centres d'appels urgents doivent traiter beaucoup plus d'appels que d'habitude. Des dizaines de citoyens appellent le numéro 1722 en même temps, ce qui provoque inévitablement des files d'attente.

Ce sont les opérateurs des centres d'appels urgents 112 qui traitent également les appels au 1722, parce qu'ils sont les mieux placés pour évaluer si une situation signalée comme non urgente nécessite néanmoins une intervention urgente. Ils traitent les appels 112 et 1722 sur des lignes téléphoniques distinctes, ce qui leur permet de traiter d'abord les appels urgents au 112. Il peut s'agir d'appels pour des personnes coincées dans leur véhicule et blessées à la suite de la chute d'un arbre, mais également de personnes ayant une attaque cardiaque ou dont la maison est en feu. Faites dès lors preuve de patience et restez en ligne ou rappelez le 1722 plus tard si nécessaire. Dans tous les cas, n'appellez pas le 112.

Si, pendant l'activation du numéro 1722, vous appelez malgré tout le numéro d'urgence 112 pour des interventions non urgentes des services d'incendie, vous serez invité à composer le 1722.

Il doit toujours être possible de traiter en priorité les situations comportant un risque vital.

Une fois que vous avez composé le 1722, il importe d'attendre patiemment l'arrivée des services d'incendie. Ils analysent les situations au cas par cas et déterminent qui doit être secouru en premier. Cela signifie que vous devrez dans certains cas attendre un peu plus longtemps. Ne rappelez donc pas le 1722 pour savoir où ils sont. Rappelez uniquement si la situation est entre-temps résolue et que plus aucune équipe ne doit intervenir.

Dans quels cas devez-vous régler la situation vous-même ?

Les services d'incendie aident toujours en premier les personnes en danger de mort. Pendant ou après une tempête ou un orage, ils interviennent également en cas de danger pour les habitants ou des tiers, par exemple lorsqu'un grand arbre menace de détruire une maison. Les services d'incendie ne sont toutefois pas un service de bricolage ou de réparation. Ils n'interviennent donc pas pour mettre en place des tuiles, réparer votre coupole en verre ou votre revêtement de terrasse, nettoyer ou réparer votre gouttière, scier en morceaux et enlever un arbre ou des branches tombés dans votre jardin. Dans tous ces cas, vous ne devez donc pas appeler les services d'incendie, mais un professionnel qualifié.

www.112.be



Rue de Louvain 1
1000 Bruxelles

T 02 500 21 11
F 02 500 23 65